

INFORME DE RECLAMOS REGISTRADOS POR LAS AFP DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2017

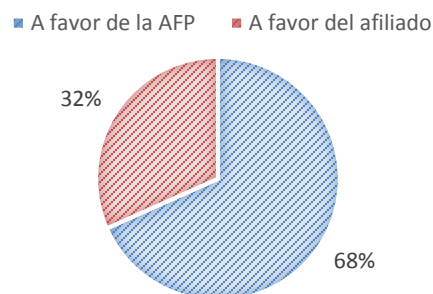
El presente informe tiene como finalidad dar a conocer de manera integral la problemática de reclamos registrados en el Sistema Privado de Pensiones durante el cuarto trimestre de 2017.

Al respecto, de manera más relevante se han identificado los siguientes aspectos:

I. RECLAMOS REGISTRADOS

- 1294 reclamos: 884 fueron resueltos a favor de la AFP y 410 fueron resueltos a favor del afiliado.

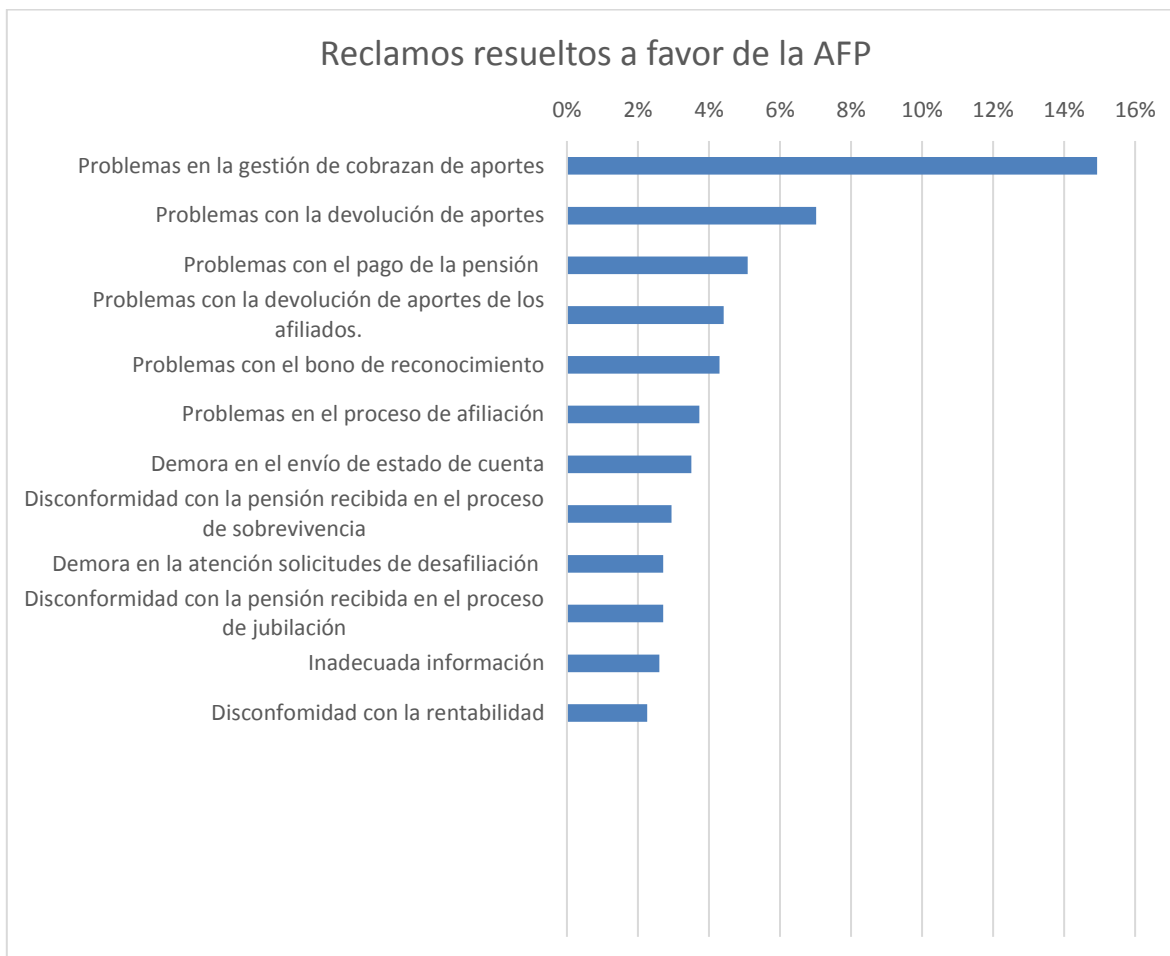
RECLAMOS



II. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DE LA AFP

Los motivos más reclamados:

- 132 reclamos por problemas en la gestión de cobranza de aportes.
- 62 reclamos por problemas con la devolución de aportes.
- 45 reclamos por problemas en el otorgamiento y pago de la pensión o aporte adicional.
- 39 reclamos por inadecuada atención al usuario – problemas con la calidad del servicio.
- 38 reclamos por problemas relacionados al bono de reconocimiento.
- 33 reclamos por otros problemas en el proceso de afiliación.
- 31 reclamos por demora o falta de envío de estado de cuenta.
- 26 reclamos por disconformidad con la pensión recibida y/o las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia.
- 24 reclamos por la demora en la atención de la solicitud de desafiliación.
- 24 reclamos por disconformidad con la pensión recibida y/o las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación.
- 23 reclamos por inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.
- 20 reclamos por disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones.



III. RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL AFILIADO

Los motivos más reclamados:

- 56 reclamos por problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional.
- 47 reclamos por inadecuada atención al usuario – problemas en la calidad del servicio.
- 34 reclamos por problemas con la devolución de aportes.
- 34 reclamos por demora o falta de envío de estado de cuenta.
- 24 reclamos por problemas en la gestión de cobranza de aportes.
- 14 reclamos por otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento.
- 13 reclamos por problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado.
- 13 reclamos por inadecuada información sobre operaciones, productos o servicios.
- 7 reclamos por demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC.
- 7 reclamos por demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia.



IV. CAUSANTE DE LOS RECLAMOS

A. **Por los afiliados:** 665 reclamos, de los cuales todos fueron resueltos a favor de la AFP.

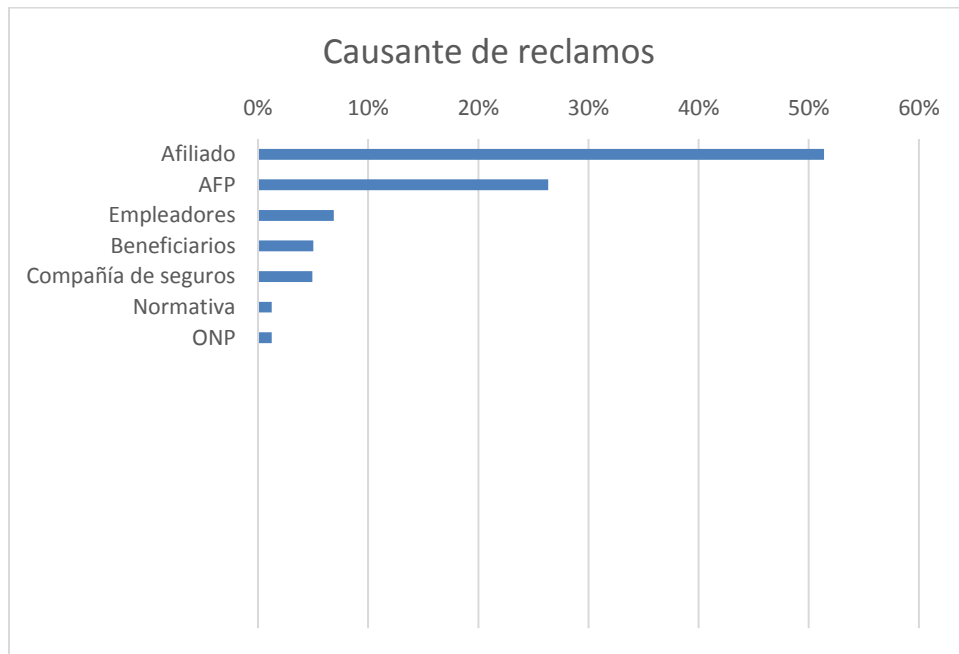
Dentro de los cuales:

- 73 por problemas en la gestión de cobranza de aportes.
- 61 por problemas con la devolución de aportes.
- 33 por inadecuada atención al usuario.
- 32 por problemas en el pago de la pensión o aporte adicional.
- 29 por demora o falta de envío de los estados de cuenta.
- 28 por problemas relacionados al bono de reconocimiento.
- Otros: 409

B. **Por la AFP:** 341 reclamos, 70 resueltos a favor de la empresa y 271 resueltos a favor del afiliado.

Dentro de los cuales:

- 48 por inadecuada atención al usuario.
 - 40 por problemas en la gestión de cobranza de aportes.
 - 27 por demora o falta de envío de los estados de cuenta.
 - 27 por problemas con el pago de la pensión.
 - Otros: 199
- C. **Por el empleador:** 89 reclamos, 58 resueltos a favor de la empresa y 31 resueltos a favor del afiliado.
- 41 por problemas relacionados a la cobranza de aportes.
 - 23 por problemas relacionados a la devolución de aportes.
 - Otros: 25
- D. **Por beneficiarios:** 65 reclamos, todos resueltos a favor de la empresa.
- E. **Por Compañías de Seguros:** 64 reclamos, 5 resueltos a favor de la AFP y 59 resueltos a favor del afiliado.
- F. **Por COMAFP:** 11 reclamos, 1 resueltos a favor de la empresa y 10 resueltos a favor del afiliado.
- 5 por demora en la notificación del dictamen COMAFP
 - Otros: 6
- G. **Por servicios de mensajería:** 12 reclamos, 1 resueltos a favor de la AFP y 11 resueltos a favor del afiliado.
- H. **Inconvenientes con la aplicación de la normativa vigente:** 16 reclamos, 15 resueltos a favor de la empresa y 1 resueltos a favor del afiliado.
- I. **Por la Oficina Normalización Previsional (ONP):** 16 reclamos
- J. **Por Entidades Bancarias:** 7 reclamos
- K. **Por COMEC:** 2 reclamos
- L. **Por el DIS:** 1 reclamos
- M. Otros: 5



V. CONCLUSIONES DEL REPORTE DE RECLAMOS

- En todo el Sistema Privado de Pensiones se han registrado 1294, y en su mayoría han sido resueltos a favor de la empresa.
- Los aspectos más reclamados son los siguientes:
 - Gestión de cobranza de aportes.
 - Devolución de aportes.
 - Pago de la pensión o aporte adicional.
 - Demora o falta de envío de estado de cuenta.
- En el caso de los actores causantes de reclamo, se identificó que en su totalidad (665) fueron generados por el afiliado, como en la situación registrada en los trimestres anteriores, estos fueron resueltos a favor de la AFP.
Se persiste en que el principal motivo de reclamo del afiliado es relacionado a la inadecuada o insuficiente información.